



## 交大7-11 賓至如歸

2009-12-05 記者 宋宜玲 報導



用餐時間是商店最忙碌的時刻，徐正麟仍熱情的為顧客服務。（攝影／宋宜玲）

「妳好，美女！好久不見，今天想吃點什麼呢？」熱情真誠的招呼，加上陽光般開朗的笑容，讓每個走進店裡的人都有回到家的時空錯亂感，在交大服務七年的時間，不但讓交大人對冷冰冰的制式商店服務改觀，也因為他將顧客視同家人悉心對待，連學生的名字都如數家珍，也讓許多離鄉背井至交大念書的學生，在外面也能感受到熟悉的家庭溫馨。他是現年四十四歲，目前正職於交大連鎖商店的店長公，徐正麟。

### 快樂經營「乞丐事業」

相信交大人一定對校內連鎖超商不陌生，也一定看過連鎖商店裡等著結帳的人龍，徐正麟夫妻檔在門市忙進忙出的情景，但卻可能不知道也沒有想過，為何他們要親自到店裡當職員，而不像一般的連鎖超商持有人，花錢聘雇職員就好。「其實做這個很難賺，根本不是其他人想像的光鮮亮麗。」徐正麟有些感慨的表示，開連鎖商店的收入都是一塊一毛累積得來，雖然自有商店是在校內，來消費的人會比較多，但因為因應學校招商政策，在校內的售價必須比原定價低，加減算起來的利潤還是賺得很辛苦，不得已才必須與老婆親自到門市當店員，可節省人事費用也多賺些薪水。



徐正麟有效率的替顧客服務。（攝影／宋宜玲）

實際上，徐正麟在經營連鎖超商之前是一家營造廠的老闆，專門替政府工程做事，每次工程一結束就會有幾百萬的進帳，所賺得的收入一定比現在還要可觀。但是當時的徐正麟白天要到工地上班，晚上還必須應酬喝酒到深夜，一方面沒有時間陪家人，另一方面老婆也擔心他的身體會無法負荷，讓夫妻兩人的摩擦與日俱增。再加上當時徐正麟的老婆剛從朋友那接手一家連鎖商店，時常忙到三更半夜，他也不忍心讓老婆獨自一人辛苦，在經過不斷的討論掙扎後，徐正麟毅然決然關閉經營多年的營造廠，全心投入連鎖商店經營。

徐正麟夫妻的第一家連鎖超商位在竹東高中的正對面，但是在接手時生意並不好，因為竹東高中當時剛好有校車制度，學生下課後沒有時間在學校四周閒逛，生意也隨著一落千丈。但是成功的商人並不會因一點小挫折而放棄，徐正麟意氣飛揚的激勵職員與老婆說：「用我們的優質服務來

媒體歷屆廣告

### 推薦文章

- 變化自如 幕後的聲音演員
- 那些年 爸爸與芭樂的回憶

- 關余廣色 我想說的事

### 總編輯的話 / 郭穎慈



本期共有十九篇稿件。頭題〈夢想配方 攝影甜點與咖啡〉忠實刻劃一位科技新貴勇敢出走，開設一間攝影風格咖啡廳的歷程和堅持。

### 本期頭題王 / 洪詩宸



嗨，我是詩宸。雖然個子很小，但是很好動，常常靜不下來。興趣是看各式各樣的小說，和拿著相機四處拍，四處旅行。喜歡用相機紀錄下感動，或值得紀念的人事。覺得不論是風景還是人物，每個快門的...

### 本期疾速王 / 吳建勳



大家好，我是吳建勳，淡水人，喜歡看電影、聽音樂跟拍照，嚮往無憂無慮的生活。

### 本期熱門排行



夢想配方 攝影甜點與咖啡  
洪詩宸 / 人物



橙色的季節 唯美「柿」界  
陳思寧 / 照片故事



老驥伏櫪 馬躍八方  
許翔 / 人物



追本溯源 探究大地之聲  
劉雨婕 / 人物



變化自如 幕後的聲音演員  
張婷芳 / 人物

培養顧客忠誠度。」他認為顧客服務並非一蹴可幾，但只要用心對待每一個顧客，當顧客到別的商店消費。在門市服務開始有了比較，就會知道他們重視顧客的程度，顧客的回流率一定會提高，「就像父母對子女的照料，在當下他們一定無法體認，離開家有了比較後，才會知道家裡的溫暖。」徐正麟顧客至上的理念果然沒有錯，接手經營的短短半年之內，原本一蹶不振的超商，業績便迅速爬升百分之五十。

「老實講，以前我很看不起連鎖超商，我都稱它為乞丐事業」，一開始徐正麟並不將連鎖商店看在眼裡，因為他認為這行業必須對錢斤斤計較，才只能有一般的收入水平，「但是我現在的生活很快樂，很充實。」由於徐正麟夫妻將門市經營得有聲有色，在七年前被公司引薦到交通大學再開一家門市。進駐交通大學後，徐正麟覺得自己的視野變寬廣了，不再像以前當營造廠老闆時，面對社會地位中下階級的勞工，只有擔任發號施令的角色，與員工相處沒有回饋機制，現在不但與員工是共同成長的關係，所服務的顧客也是社會階級較高的一群。經營超商也許讓徐正麟的經濟資本不比以前，但是現在所擁有的社會資本，是過去的他無法比擬的。

「打從我進到交大的那一刻起，我就認定我是交大人，」截至目前，徐正麟經營的超商已與交通大學續聘第二年，門市的顧客服務有目共睹，徐正麟也很珍惜現今擁有的一切，以身為交大超商店長公為傲，把交大當作是自己的家，顧客就是自己最愛的家人。獲取利潤對徐正麟而言，並不是經營超商的唯一目的，而是充實自己的人生，並積極參與學生事務，盡其所能為交大付出心力。

## 顧客至上 家人獨尊

對顧客都能夠無微不至的服務，在與家人的相處上更是百般呵護，俗諺說「聽某嘴，大富貴」，徐正麟之所以會開始經營超商，就是因為老婆希望能夠有更完整而安定的家庭，就算有再好的收入，若沒有時間陪家人，也不會是美滿的生活。

在過去當營造廠老闆時，徐正麟並不被自己的小孩尊崇，因為生活總是朝九晚五，有時候甚至無法有與家人好好說話的時間，家庭氣氛並不理想。但現在卻不一樣了，因為固定上下班時間，徐正麟夫妻倆可以分工合作帶小孩，周末還會有親子活動時間，而徐正麟的兩個女兒因為父母經營的是大型連鎖超商，即使不知道收入多寡，仍相當以父母親的職業為榮，不會再像以前一樣不知該如何回應。而且徐正麟也表示，以前很難與自己的小孩相處，但因為在交通大學經營超商的關係，讓自己的想法更年輕也更不會老，無形中消弭了自己與女兒之間的代溝，家庭成員相處更加融洽。

面對老婆徐正麟更是有無限的感激，當他還是營造廠老闆時，因為家裡有兩個小孩需要人照料，在不得已的情況下，徐正麟老婆辭去了國小教師的職業，專心照顧家庭，但是他卻在事業忙得不可開支，根本沒有心力放在家庭上，讓兩人的關係陷入低潮，直到兩人一起經營超商後，夫妻間的感情才又回復以往。現在徐正麟與老婆共同為事業打拚，一起分擔家務事，過著很穩定幸福的生活，因為彼此都看得到對方的努力與辛勞，更能將心比心去互相扶持與鼓勵，「在過去我們都只覺得自己很辛苦，根本不知道對方在做什麼，現在一起工作，我們都覺得對方很辛苦。」敘述兩人美滿婚姻情形的當下，徐正麟臉上洋溢的幸福溢於言表。對於徐正麟而言，現在的生活就是最幸福的，並不後悔放棄高薪的工作，在將來他會繼續經營位在交大的這間便利商店，讓更多人能夠感受到他高品質的服務。



### 橙色的季節 唯美「柿」界

新竹九降風吹起陣陣柿香，一片澄黃映入眼簾，那既是辛苦的結晶，也既是甜美的滋味。

